Office of the Commissioner of Official Languages

1989-90 Estimates

Part III

Expenditure Plan

3566/

The Estimates Documents

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. The Part III documents provide additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with Part II.

© Minister of Supply and Services Canada 1989

Available in Canada through

Associated Bookstores
and other booksellers

or by mail from

Canadian Government Publishing Centre
Supply and Services Canada
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-2/1990-III-32
ISBN 0-660-54703-1

1989-90 Estimates

Part III

Office of the Commissioner of Official Languages

Preface

This Expenditure Plan is designed as a reference document, and contains several levels of detail to respond to the varied needs of its users.

The Plan is divided into two sections. Section I presents an overview and a description of the Program, background information, the planning objectives and perspectives, and performance information justifying the resources requested. Section II provides additional information on costs and resources as well as special analyses to help the reader understand the Program more fully.

Section I is preceded by details of Spending Authorities from Part II of the Estimates and Volume II of the Public Accounts. This is to provide continuity with other Estimates documents and to help in assessing the Program's financial performance over the past year.

This document is designed to permit easy access to specific information that the reader may desire. The table of contents provides a detailed guide to the contents of each section. Moreover, references are made throughout the Plan to enable the reader to find more details on items of particular interest.

Table of Contents

Spending Authority

A. Authorities for 1989-90 4
B. Use of 1987-88 Authorities 5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1989-90
   1. Highlights 6
   2. Summary of Financial Requirements 7
B. Recent Performance
   1. Highlights 7
   2. Review of Financial Performance 9
C. Background
   1. Introduction 9
   2. Mandate 10
   3. Program Objective 11
   4. Program Description 11
   5. Program Organization for Delivery 11
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 13
   2. Initiatives 15
   3. Update on Previously Reported Initiatives 16
E. Program Effectiveness 18
F. Performance Information and Resource Justification 20

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 28
   2. Personnel Requirements 29
   3. Net Cost of Program 30
B. Other Information 31

Spending Authorities

A. Authorities for 1989-90 - Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1989-90 Main Estimates	1988-89 Main Estimates
	Commissioner of Official Languages		
15	Program Expenditures	11,079	10,191
(S)	Contributions to employee benefit plans	1,190	1,097
	Total Agency	12,269	11,288

Vote - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1989-90 Main Estimates
	Commissioner of Official Languages	
15	Commissioner of Official Languages - Program expenditures	11,079,000

Program by Activities

(thousands of dollars)	1989-90 Main Estimates			1988-89 Main Estimates
	Budgetary		Total	
	Operating	Capital		
Commissioner of Official Languages	12,145	124	12,269	11,288

B. Use of 1987-88 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for Use	Actual Use
	Commissioner of Official Languages			
15	Program Expenditures	9,697,000	9,965,700	9,861,082
(S)	Contributions to employee benefit plans	912,000	982,000	982,000
	Total Program - Budgetary	10,609,000	10,947,700	10,843,082

Section I
Program Overview

A. Plans for 1989-90

1. Highlights

The Official Languages Act promulgated in September 1988, not only extends the dimensions of linguistic reform but also reinforces the mandate of the Commissioner to oversee the Act's implementation. The operational year 1989-90 will be devoted to applying the mandate and to ensuring the recognition and understanding of the spirit and intent of the new law in federal institutions and in Canadian society as a whole.

The following are the major activities planned for the upcoming year:

- to undertake studies on the interpretation of the Act as well as whatever follow-up is necessary (see pages 20 and 21);
- to follow the development and examine the implementation of the regulations provided for in the Act concerning significant demand, active offer, nature of the office, language of work, and the activities of third parties with respect to public health, safety and security (see pages 20 and 21);
- to review the regulations of federal laws and their effect on the status or use of the official languages (see page 21);
- to put in place new structures, procedures and methodologies to handle the anticipated increased number of complaints as well as the increased complexity of each case as a result of the authority vested in the Commissioner to request, with the consent of the complainants, a court remedy for those cases which cannot otherwise be resolved (see page 22);
- development of a capacity to provide legal opinions on a continuing basis and preparation of those cases which will be brought before the Federal Court (see page 22);
- to develop and put in place mechanisms to evaluate and assess the roles of Treasury Board, the Secretary of State and other federal departments vis à vis the Act particularly with respect to activities relative to the advancement of English and French in Canadian society (see pages 20 and 21);

- to develop communications projects in support of the Act (see page 16);
- to prepare and if need be, intervene in court cases in matters concerning Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms dealing with the education rights of linguistic minorities (see page 21);
- to examine the impact of the Act on the resources of the Office (see page 27); and
- to conduct a thorough review of all the Office's communications products in light of the Act (see page 26).

2. Summary of Financial Requirements

Figure 1: Financial Requirements

(thousands of dollars)	**Estimates 1989-90**	Forecast 1988-89	Change
Office of the Commissioner of Official Languages	**12,269**	11,549	720
Person-years	**168**	160	8

Explanation of 1988-89 Forecast: The forecast for 1988-89 ($11,549,000, which was based on information available to the Office on November 30, 1988) exceeds by $261,000, or 2%, the Main Estimates for 1988-89 ($11,288,000, see page 4, Financial Requirements by Authority). The forecast for 1988-89 includes the amount of $573,000 authorized in the Supplementary Main Estimates (b) of this same year as a consequence of the 1988 Act.
Explanation of Change: The difference, ($720,000) between the 1989-90 Estimates and the 1988-89 Forecast was occasioned by activities related to the passage of the 1988 Act.

B. Recent Performance

1. Highlights

The outstanding event of 1988-89 was the passage of the Act. It was first tabled in June 1987 and promulgated in September 1988. The intervening period required that a proportion of our resources be devoted to various activities in support of the development of the legislation including advice to the Department of Justice and to members of the Legislative Committee before whom the Commissioner appeared as an expert witness. In preparation for the Act, and the

expansion of the Commissioner's mandate, new approaches to problems, procedures, and methodologies were studied and developed.

Other highlights of the Program's performance for 1988-89 include:

- an analysis of the demographic-linguistic data of the General Social Survey of Statistics Canada and participation with Secretary of State in two activities: a forum on demographic trends and the consequences on Canadian institutions and a study on the Disparities of Revenues and Linguistic Transfer in Canada: Perspective on the 80s;

- review and redesign of the complaints handling process in light of the Act; and

- restructuring of regional representation in Ontario (see page 13).

As reported in the 1987 Annual Report (which is based on the calendar year, as opposed to the fiscal year), the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) received 2816 complaints during the year, performed 11 audits of federal institutions and eight follow-ups. In addition, three special studies were undertaken and completed: National Defence (language of work and linguistic profiles), New Brunswick (language of work) and Prince Edward Island (service to the public). As well, the Office was required to follow-up on the action taken on its special reports to the Governor in Council and on the outcomes of its various initiatives, such as the use of French as a language of science and the question of languages in the private sector.

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1987-88 Financial Performance

(thousands of dollars)	1987-1988		
	Actual	Main Estimates	Change
Office of the Commissioner of Official Languages	10,843	10,609	234

Explanation of change: The 1987-88 expenditures were $234,000 more than the approved Main Estimates. The 1987-88 Estimates included a Suplementary Budget (e) of $262,000 as the result of an adjustment to the Office's workload. The sum of $262,000 consisted of an adjustment to the salary budget following negotiations for a Memorandum of Understanding with Treasury Board which covers a three-year period (1987-88 to 1989-90).

C. Background

1. Introduction

The Commissioner of Official Languages is appointed by commission under the Great Seal after approval of the appointment by resolution of the Senate and House of Commons, for a seven-year term. Every year, the Commissioner submits to Parliament a report on progress in language reform in Canada, and, more particularly, on the discharge of his duties.

The Commissioner has a threefold role:

- he is the protector of the language rights of individuals and groups;
- as linguistic auditor, he determines the progress federal institutions are making in the areas of language reform, and makes recommendations with a view to ensuring that all federal institutions are complying with the Act; and
- as spokesperson on language reform issues in the broad sense intended by the legislators, he makes Canadians aware of their linguistic rights, encourages responsible officials and Canadians in general to promote the use and acceptance of English and French in Canadian society.

The work of the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) relates closely to the work of four central agencies:

- the Privy Council Office coordinates policies related to the implementation of the Act;
- Treasury Board, through its Official Languages Branch, develops and communicates official languages policies and programs for the application of the Act within departments and agencies of the Government of Canada and judicial, quasi-judicial and administrative bodies and Crown corporations, and monitors, audits and evaluates their implementation and effectiveness;
- the Public Service Commission provides language training to public servants and determines the level of language knowledge of candidates for bilingual positions; and
- the Official Languages Program of the Department of the Secretary of State contributes to increasing the appreciation and use of both official languages in Canada through the provision and development of second language educational opportunities, assistance for the institutions and organizations of minority communities, assistance to public institutions and organizations in providing services to the public in both official languages and by the provision of translation and interpretation services to federal institutions.

2. Mandate

As contained in the Act, the mandate of the Commissioner is as follows:

"56.(1) It is the duty of the Commissioner to take all actions and measures within the authority of the Commissioner with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of this Act in the administration of the affairs of federal institutions including any of their activities relating to the advancement of English and French in Canadian society.

(2) It is the duty of the Commissioner, for the purpose set out in subsection (1), to conduct and carry out investigations either on his own initiative or pursuant to any complaint made to the Commissioner and to report and make recommendations with respect thereto as provided in this Act.

57. The Commissioner may initiate a review of

(a) any regulations or directives made under this Act, and

(b) any other regulations or directives that affect or may affect the status or use of the official languages,

and may refer to and comment on any findings on the review in a report made to Parliament pursuant to sections 66 or 67."

3. Program Objective

The objective of the Office of the Commissioner of Official Languages is to ensure recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of the Official Languages Act.

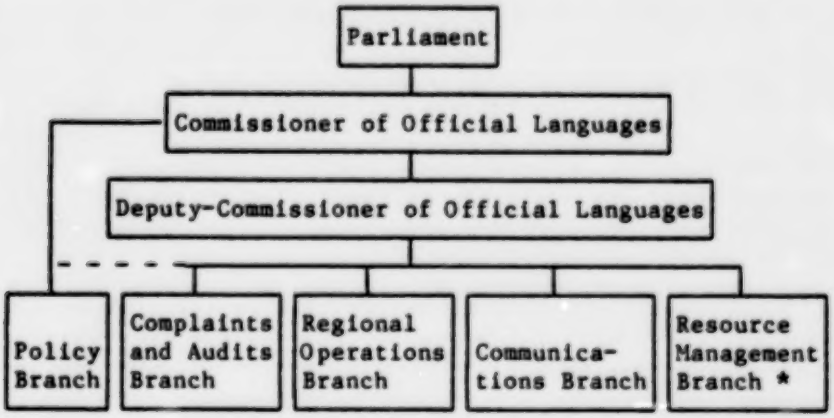
4. Program Description

Investigates complaints received and makes recommendations to correct infractions and prevent further contraventions of the Official Languages Act of 1983. Presents reports to the Governor in Council or makes applications to the Federal Court concerning certain contraventions of the Act when all other recourses of the Commissioner of Official Languages have been exhausted. Undertakes audits and studies in order to evaluate the performance of federal institutions with regard to official languages matters and recommends to these institutions appropriate corrective actions. Ensures implementation of the Government's commitment to the advancement of English and French in Canadian society and to the development of the linguistic minorities. Reports to Parliament on a regular basis with regard to the current degree of implementation of the Act. Appears regularly before the Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages and provides, upon request, commentary on official languages policies and programs and on the performance of departments, agencies and Crown corporations. Designs and implements public information programs.

5. Program Organization for Delivery

The Office of the Commissioner of Official Languages has one Activity -- the Program itself. The Program is administered by five branches: Policy, Complaints and Audits, Regional Operations, Communications, and Resource Management. The organization of the Office and its resources are depicted in Figure 3.

Figure 3: Resources for 1989-90 by Principal Function and Responsible Unit



	Policy Branch	Complaints and Audits Branch	Regional Operations Branch	Communications Branch	Resource Management Branch *	TOTAL
($000)	1,171	3,569	2,200	2,991	2,338	12,269
PY's	15	59	32	22	40	168

* Includes expenses for the Commissioner's and Deputy-Commissioner's offices.

Policy: The Policy Branch is responsible for strategic planning and for the overall development of OCOL policy. The Branch provides the Commissioner and his colleagues with advice and guidance, and with information about the linguistic aspects of court decisions as well as current political and social matters.

Complaints and Audits: The three aspects of the Commissioner's role are the responsibilities of this Branch and encompass:

- investigating complaints against federal institutions;
- carrying out linguistic audits and monitoring the linguistic activities of about 150 federal institutions; and
- contributing to the development of policies that reflect the conclusions of these audits and the need for language reform.

Regional Operations: The Regional Operations Branch comprises the headquarters group and five regional offices (Moncton, Montreal, Toronto, Winnipeg and Edmonton). The network of regional offices is enhanced by part-time liaison officers working from their homes in

Vancouver, Northern Saskatchewan, Northern Ontario, Nova Scotia, Quebec City, Prince Edward Island, and Newfoundland.

In July 1988, the Commissioner announced the closing of the Sudbury Office and the consolidation of the permanent resources for the Province of Ontario in Toronto where most federal departments are represented. Part-time liaison officers, whose areas of responsibility are greater Sudbury and Northern Ontario have been appointed.

The Branch investigates and follows up locally on complaints pertaining to the regional administration, is responsible for the liaison, promotion and co-ordination of OCOL activities in the field and takes part in audits and studies;

Communications: The role of the Communications Branch is to assist the Commissioner in informing Canadians about the Act, about their rights under the Act, about the Commissioner's role, and, more generally about official languages in Canada. It also provides communications advice and support to the Commissioner, the Deputy Commissioner, and other branches of the Office.

Resource Management (includes the offices of the Commissioner and Deputy Commissioner): The Branch is responsible for services in the areas of human resources management, finance, administration and records management.

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

The Commissioner of Official languages serves the national interest in his capacities as protector of language rights, auditor and spokesperson for language reform. He is thus involved in a large range of problems and contacts including 150 federal institutions, various minority associations and provincial bodies. His activities touch on the constitutional, legal, adminstrative and social aspects of language reform and are evolving. This Office is responsive to political and public attitudes, opinions, and trends, so that changes in any of these areas directly influence its operations.

Among the external factors which influence the Program, are:

- the constitutional and legal evolution of linguistic questions such as: the application of Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms which deals with the

educational rights of linguistic minorities, the Meech Lake Agreement, and provincial and territorial legislation on language matters (Ontario, Quebec, New Brunswick, Manitoba, Saskatchewan, Alberta, Northwest Territories, and Yukon). These questions have a direct impact on the vitality and development of the English and French linguistic minority communities, influence the specific mandate of the Secretary of State under Section 43 of the Act, and as well, have a bearing on the determination of significant demand under Section 32(2) of the Act;

- the leadership exercised by the federal government. Many of the promotional objectives of the Act cannot be realized without the active involvement of the federal government in consulting and negotiating agreements with provincial governments for the provision of federal, provincial, municipal and educational services in both official languages;

- the energy and commitment placed on official languages programs by the central agencies have a direct bearing on the implementation of the Act. The Governor in Council is provided with wide regulatory powers in relation to the provision of services in English and French and the use of the two official languages as languages of work; Treasury Board is invested with wide responsibilities and duties for the general direction and coordination of official languages policies and programs;

- the Act and the budgets assigned to its implementation. The Act gives to the Commissioner new statutory powers and imposes requirements. The effect of these factors on the resources of the Office are impossible to predict with any accuracy except to say that the total effect will be to increase the workload of the office. They encompass:

  - the ability of the Commissioner to apply to the Federal Court on behalf of complainants for resolution of complaints which cannot be resolved through standard means;

  - the ability of public servants to lodge complaints with respect to alleged staffing injustices related to linguistic requirements of positions; and

  - the requirement for the Commissioner to respond to a complainant within six months;

- the degree of involvement and interest in language matters exhibited by the general public. Examples of ways in which

this interest is manifested are: numbers of complaints received, requests for information, enrollment in second language courses, contacts with and interest expressed by minority languages associations as well as groups which may express opposition to the government's language policy, such as APEC, Western Concept Party, the Confederation of Regions Party, etc.;

- the manner in which federal institutions follow up on recommendations or interventions made by the Commissioner. The resources required to monitor and follow-up are directly proportional to the degree of application on the part of the department concerned;

- attitudes toward language matters and population shifts revealed through demographic-linguistic surveys have a direct impact on the ability of the federal government to promote English and French in Canadian society and to sustain minority vitality; and

- the Standing Joint Committee on Official Languages examines the annual reports on official languages matters of the the Commissioner of Official Languages, the President of the Treasury Board and the Secretary of State who deal with the IMPLEMENTATION of language questions and ensures permanent review of the Act and any regulations and directives made thereunder. It has the power to make recommendations affecting its implementation.

2. Initiatives

To enable the Program to become more responsive to the external factors and in addition to the highlights described on pages 6 and 7, the Office of the Commissioner of Official Languages will undertake and expects to complete the following initiatives in 1989-90:

- active involvement in and association with various studies essential to the preparation of the policies and programs related to language reform. It is expected that four person-years will be required for this initiative;

- a study of the relationships between linguistic knowledge, interprovincial mobility and the staffing of officer positions in the Public Service. Expected resource allocation is in the range of $25,000 to $30,000;

- a study of ways of supplying federal services to linguistic minority communities effectively and economically. Expected resource allocation is in the range of $20,000 to $25,000; and

- in light of the Act, a communications program is being developed which will respond to the needs of selected target publics. Among the planned projects are:

  - a nation-wide information and awareness campaign directed at linguistic minority communities. Expected resource allocation is $280,000 of which half will be spent in fiscal year 1988-89 and half in 1989-90;

  - a national survey of official language minorities' perceived needs and views to enable the Office to refine the focus of its communications programs The expected resource allocation is $100,000); and

  - a survey and analysis of attitudes in the National Capital Region and of the language training of future candidates in the Public Service with particular emphasis on support staff which is expected to cost between $25,000 and $30,000.

3. Update on Previously Reported Initiatives

All items reported as Initiatives in the 1988-89 Part III have been undertaken, some of which have been completed, as follows:

- **Complaints handling process (identified in 1988-89):** the process of adaptation to the Act continues to be at the centre of activities. The two areas which bear the most consideration are the provision of a court remedy and the requirement to respond to a complainant within a six-month time limit. As a result of these factors, there has been a complete revamping of the complaints handling process, and the development of the manual explaining this process. This initiative required two person-years to complete;

- **Adaptation to the Act (identified in 1988-89):** in anticipation and as a consequence of the Act, several studies, analyses and reports are being carried out and require five person-years;

- **Minority communities studies (identified in 1988-89):** studies of two linguistic minority communities (Welland and Sherbrooke) have been completed and distributed. The follow-up is in progress and will be completed in 1989-90. The cost of these studies is $50,000 each;

- **Study on linguistic attitudes (identified in 1988-89):** the design of the study on linguistic attitudes of the inhabitants on both sides of the Ottawa River has been

completed. This study will be undertaken and the results finalized in 1989-90 at a total cost of $28,000;

- **Regional liaison officers (identified in 1988-89):** the regional liaison program instituted in 1988-89 has had a preliminary evaluation which reveals that it is evolving into a successful program. The officers work a maximum of 15 hours a week and are mainly active in liaison and promotional work. The program requires some fine-tuning but it is expected to evolve into a very efficient and cost-effective means of reaching into areas of the country previously given insufficient attention. The cost of this initiative in 1987-88 was $68,500;

- **Phase II: Language of Work (identified in 1988-89):** a study of language of work of federal employees in New Brunswick was undertaken which served as the basis for an issue of Language and Society. The conclusions of this study will be reported in the 1988 Annual Report. Two person-years were committed to this project;

- **Colloquium on Official Languages in the Private Sector (identified in 1988-89):** this colloquium which was held on October 5 and 6, 1988 was co-sponsored with Secretary of State and examined receptivity to bilingualism as well as ways and means of encouraging and providing technical assistance to the private and voluntary sectors to respond to official languages needs. The cost to the Office was $20,000;

- **Comunications product for 8-11 year-olds (identified in 1988-89):** the development of a new information product for 8-11 year-olds has been delayed. Requests for proposals were distributed to a selection of creative design houses, and their responses were evaluated. It was felt that none of the responses communicated the desired message. As a result, the project was temporarily put on hold and will be revived during 1989-90;

- **New communications products (identified in 1988-89):** a video entitled 'Two Languages, One Country' has been produced with the general public, civil servants, minority associations and students in the 15 to 24 year-old range as the target groups. A study guide accompanies the video. This project is complete and required an expenditure of 1.5 person-years and $120,000. In addition, a new poster has been designed and distrubuted. It, too, is complete and involved .5 of a person-year and $25,300;

- **Agenda, Diary (identified in 1987-88):** Agenda, the diary containing information on official languages continues to be in huge demand. As a result of an evaluation of last year's edition, it was modified in parts, the target group adjusted, and was distributed along with a newly created study guide to selected grade 11 classes (approx. 200,000 copies). The cost for this project was $300,000 and required 1.5 person-years to implement;

- **Language and Society - new format (identified in 1987-88):** Language and Society, the quarterly review, continues to be a successful and popular medium for communicating and discussing ideas on official language matters. Subscriptions continue to grow, having reached 14,000 in 1988-89. The cost of this project was $23,000 for development of the new concept and graphics; and

- **Upgrading of automated complaints handling system (identified in 1988-89):** in anticipation of the Act and the ensuing increase in the number and complexity of complaints, a study of possible ways to expand and to increase the efficiency of the automated system which handles complaints was undertaken by the Bureau of Management Consulting. Their recommendations are being implemented in a stepped process. To date, $15,500 has been spent on consultants' fees and another $63,000 will be spent on hardware and software in 1988-89 and $61,000 in 1989-90.

E. Program Effectiveness

As required by the Act, the Commissioner submits an Annual Report to Parliament detailing the actions and measures taken to ensure the recognition of the status of each of the official languages in the administration of the affairs of the institutions of Parliament and of the Government of Canada and makes recommendations for improvements within federal institutions. The Program pursues its objectives by investigating complaints, auditing federal institutions, and by encouraging all concerned (the federal government, the provinces, the general public and specific groups) to exercise their rights and obligations under the Act.

The effectiveness of the program and of the principles embodied in language reform have been attested to during the preceding year by the firm support given by the three political parties during the passage of the Act which expands the Commissioner's mandate and strengthens his legislative powers.

Precise measurement of the effectiveness of the program as a whole is problematic. While it is relatively easy to provide statistical information on the numbers of complaints and requests for

information received, and communications products shipped, the real measure of the success of the program is in the changes in attitude, directions and policies inspired by the Act; these are not as easily quantified. There is no doubt however, in the minds of attentive observers that the Office is an important factor in effecting changes in attitudes and in institutions.

General: There continues to be general public support for language reform. There is an important and encouraging indication of this in the comparison of the number of schools offering French immersion programs (237 in 1977-78 and 1539 in 1987-88). This, however, does not belie the fact that there is a segment at the federal and provincial levels and among the public-at-large which continues to voice its concern that language reform represents a threat to the rights of the individual and a squandering of public funds.

Service to the Public: The significant advances made in this area during the seventies have slowed and the situation has since the beginning of the decade, remained more or less stable -- satisfactory services from federal institutions are available in the minority language in the National Capital Region and in bilingual areas of Quebec but these services are inadequate or invisible in other areas of the country where both language groups are represented.

Equitable Participation: While the overall participation rate for Anglophones and Francophones in the Public Service stands at approximately 72% and 28%, there are significant imbalances when the statistics are viewed from sectoral and regional perspectives. The two areas which stand out most prominently are the senior management groups where Francophones are under represented and the administrative support category in the National Capital Region and in all categories in Quebec where Francophone participation predominates.

Language of Work: The need to encourage the use of French as a language of work persists. Limited initiatives have recently been undertaken by the central agencies to ameliorate the situation. An area of particular interest over this past year has been the use of French in science and technology. Treasury Board, in response to the Commissioner's expression of concern during an address he gave to the Association canadienne-francaise pour l'avancement des sciences has established a committee of senior executives which is reviewing the Commissioner's concerns and proposals.

The Annual Report 1987 contains more detailed information.

In keeping with the requirements of the Office of the Comptroller General, two major program evaluations have recently been completed. In both cases, the value of the major elements of the programs studied were confirmed. The Bureau of Management Consulting conducted a review of Complaints and Audits Branch in May 1987. The majority of

the recommendations which resulted pertained to operational improvements and complaints handling. Eighty per cent of these have been implemented. Most of the remaining recommendations were related to improving management functions and all of these have been implemented. The second study evaluated Regional Operations Branch and was completed in July 1988. It concluded that the liaison and promotional aspects of the program are essential and useful but that their value was reduced by certain inadequacies in the planning process. It further concluded that emphasis in the promotional role continue to be placed on minority language groups and that increased emphasis be placed on government departments and agencies who must take steps to respect the provisions of the Act. As a result of this report a committee of officers within that branch was formed to formulate recommendations. The implementation process will begin once the action plan (end of January 1989) is approved and is expected to require several months.

F. Performance Information and Resource Justification

As noted earlier, the 1988 Act broadens the Commissioner's mandate into new areas requiring additional obligations from the Branches. Added to this, is the duty conferred on the Commissioner by the Act "to take all actions and measures... with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of the Act" and which suggests that OCOL must be the active promoter of the goals set out in the Preamble of the Act and cannot retreat to a passive position on constitutional, legal and social issues involving language.

Policy Branch: The Branch which consists of 15 person-years provides support to the Commissioner in the form of research studies, strategic plans, comprehensive advice and detailed analyses on policies, legislation, regulations, court decisions and special events involving language issues. In addition, the Branch commissions studies, writes the Commissioner's speeches, answers correspondence and liaises with central agencies and Parliamentary committees.

Examples of some of the obvious anticipated areas of involvement of the Branch during the last quarter of 1988-89 and during 1989-90 and as a direct result of the Act are:

- participation in definitional work on the Act (active offer, safety and security, numerous regulatory activities in the Act, and the exercise of the court remedy);
- in-depth revision of the policy manual for OCOL staff;
- research on the demographic and 'community vitality' issues that are implicit in the Act;

- development of instruments to evaluate the activities of federal institutions 'relating to the advancement of English and French in Canadian society' (Section 56);

- greater liaison and coordination under Section 40 dealing with the promotion of French and English in Canadian society;

- additional work on bilingualism in the National Capital Region;

- research on a language retention study, a study of school administration models in the context of Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms and the development of related information documents; and

- work on the production of texts and notes for the Commissioner's more important speeches and answering an increasing number of letters from the general public.

Complaints and Audits Branch: The objective of this function is to ensure compliance with the spirit and the letter of the Act. This is accomplished through:

- the investigation of all complaints related to language rights;

- the audit function which determines the extent to which federal institutions are fulfulling their obligations with respect to the Act;

- systematic follow-ups which determine whether the recommendations of a previous language audit are being implemented. It generally occurs a year and a half to two years after the audit and tries to measure the impact of the corrective action taken. (The follow-up examines shortcomings that have already been identified as well as problems discovered subsequently, and generally requires fewer human resources than the audit itself.); and through

- preparation of policies related to bilingualism in federal institutions and the responsibility to make decisions on other aspects of the Office's activities.

The Branch has 59 person-years and accounts for 29% of total Program expenditures and one-third of the human resources.

Since 1985, the trend has been to perform fewer audits and follow-ups in each successive year due to the dramatic rise in the number of complaints and the fact that sufficient person-years have

not been available to compensate for the increase (see Figure 4). Until this year, an institution could expect to be audited every five years, whereas the audit cycle has now been increased to once every seven years.

In addition, the Branch prepares the chapters of the Annual Report on complaints, language of service, participation and language of work within federal institutions. And finally, the Branch carries out special studies with the intention of discovering systemic barriers and problems associated with the acceptance and implementation of the Act.

A Special Report to the Governor in Council may be submitted in cases of major continuing infractions to the Act where the institution in question has not taken remedial action within a reasonable period of time. The Commissioner plans to continue this practice whenever necessary.

With the advent of the 1988 Act, and the expansion of the Commissioner's mandate, new responsibilities have been added whose effect on resources cannot be measured (see page 14). A rough estimate would be that four or five cases are likely to be brought to the Federal Court during 1989-90 requiring an additional $70,000 for court and travel expenses. An additional six PY's (one analyst, one secretary and four officers) will be needed to handle the anticipated increase in the number of complaints and to ensure that responses to complaints are received within the prescribed time limit, and to select and document court cases.

Figure 4: Numbers of Complaints Received and Resolved, and Person-Years Allocated to The Activity

	Communi-cations received	Requests for Information	Outside Juris-diction	Complaints Investigated and Resolved	Complaints still under Investigation	PY's
1989*	2,900	550	190	1,430	730	30
1988*	2,675	510	155	1,145	865	29
1987	3,114**	296	175	2,165	478	23
1986	3,847**	307	350	3,005	185	15
1985	1,210	130	55	658	367	20

* forecast

** The increase in complaints is due to two major factors: greater awareness on the part of Canadians of their rights and the publicity surrounding the Act; and secondly to the large number of complaints received involving CSIS (1,784 complaints in 1986 and 456 in 1987).

Figure 5: Numbers of Audits, Studies and Follow-ups Carried Out and Person-Years Allocated to the Activity

	Audits	Follow-ups	Studies	Total	PY's
1989*	9	12	3	24	29**
1988*	11	4	5	20	30
1987	11	8	3	22	30
1986	12	21	-	33	35
1985	13	21	-	34	37

* forecast

** This figure includes the five person-years necessitated by the expanded mandate of the Commissioner and in particular the extensive research required by those sections of the Act related to the court remedy.

N.B. The discrepancy between the numbers of person years reported this year and forecast in the previous year's Part III is due to the fact that the Office received an unexpectedly high number of complaints which necessitated that PY's assigned to audits be re-allocated to complaints.

Regional Operations Branch: The Branch is the centre of activities related to the regional presence of the Office of the Commissioner and consists in total of 32 person-years and utilizes 18% of the total budget.

It is through the intermediary of the regional offices that the Commissioner of Official Languages maintains a daily presence and exercises his tripartite role in the diverse regions of the country. With the advent of the 1988 Act, new responsibilities in the field of complaints handling have been added.

The 1989-90 objectives are then:

- to strengthen the presence and increase the effectiveness of the Commissioner of Official Languages in the regions, by taking part in meetings, conferences and exhibitions;
- to coordinate investigations of complaints of a regional nature with Complaints and Audits Branch and to measure the effects of this new procedure on resources;
- to intensify the promotion of the equality of each official language;
- to ensure greater comprehension on the part of minority communities and their leaders of their linguistic rights and of the importance of exercising these rights; and
- to monitor the impact of the Act.

The following table provides an analysis of the duties performed by the Branch by activity:

Figure 6: Number of Communications Received and Investigated by the Regional Offices, Number of Information Sessions, and Public Forums

	1987	1988 forecast	1989 forecast
Communications Received * % of total	2055 (66%)	1607 (60%)	1885 (65%)
Complaints investigated * * and resolved in regions	526	560	675
Information Sessions	500	600	600
Colloquia, Meetings, Expositions	100	120	120
Person Years (Regional & Liaison Officers)	17	20	20

* The numbers quoted in these columns represent a percentage of the numbers quoted in Figure 4.
* * Complaints and Audits Branch have primary responsibility for the resolution of complaints although regional officers have a direct and active input in their resolution.

Communications: Branch strength is 22 person-years and accounts for 24% of total expenditures.

The objective of the Branch is to make all Canadians, sector by sector, aware of the equal status of English and French in all federal institutions, as guaranteed in the Act and to encourage the public to exercise its rights and obligations. The Branch also encourages the promotion of public understanding of the Canadian linguistic duality through its various activities and develops communications programs and strategies which are responsive to the attitudes, needs and concerns of diverse publics. The principal activity will be to review all communications products to ensure their relevance to the 1988 Act.

One of its most important activities is the publication and distribution of the Annual Report to Parliament. This is a statutory obligation which describes the Office's performance in carrying out the Commissioner's mandate and reveals the Office's assessment of the

official languages situation in the country. The report is widely distributed -- 10,500 copies of the 1987 edition.

The quarterly review, Language and Society, is a forum for discussion of contemporary language issues and is one of the Commissioner's principal vehicles for reaching opinion leaders in various sectors, informing them about official languages issues and promoting dialogue.

Through the media relations section the Branch monitors the media and provides media relations plans and media exposure for the Commissioner by arranging press conferences in association with important events. It is also responsible for the production and distribution of all news releases and for the distribution of speeches. It develops, in close cooperation with program representatives, and distributes documents directed at specific target groups such as youth, public servants, minority communities, complainants, the private sector and the general public.

The Branch produces audio-visuals for various audiences and provides exhibits for regional promotional activities. As part of these activities, it responds to requests for information, undertakes research and evaluation, maintains computerized mailing lists and distribution records, participates in exhibits, and operates a reference library. And finally, the Branch provides co-ordinated communications services and advice to inhouse clients.

Now in its second year of a three-year communications plan, the Branch requires that all products follow a development cycle including: planning, development, pre-testing, promotion, marketing, distribution and evaluation of materials. Passage of the 1988 Act requires that all communications products be reviewed with the new legislation in mind.

Three of the products mentioned as being under review or development in the 1988-89 Part III were awarded prizes during that fiscal year. At the annual awards ceremony of the Information Services Institute, Agenda was given the Judges Award, an award presented in recognition of exceptional professional accomplishment. Language and Society and "Explore the World of Languages" each won an Award of Merit in the periodical and brochure categories respectively. In addition, Language and Society was presented with a first prize by the Ottawa Club of Printing House Craftsmen.

Resource Management Branch: This Branch provides financial, administrative and personnel services necessary for the operation of the Program and administers the Commissioner's and Deputy Commissioner's offices. Apart from the offices of the Commissioner

and Deputy Commissioner which account for seven person-years, Branch strength is 33 person-years and its total budget accounts for 19% of the overall operations budget.

The Branch is responsible for the implementation of appropriate automated systems for effective management and the administrative support necessary to help the other branches meet their objectives. To this end, in the latter part of this fiscal year, the Branch will undertake a study of the impact of the 1988 Act on the resources and their distribution within OCOL.

Performance indicators are the efficient utilisation of the resources of the Office and the attainment of the objectives of the Office within prescribed budgets. The volume of work, respect for government policies and directives and evaluations and audits of our services effected by third parties are other indicators which serve to measure performance.

An overall indicator of performance in this activity is the percentage of expenditures it represents in relation to the total cost of the Program. The objective is to offer the best possible services at the lowest cost (see Figure 7).

Figure 7: Expenditures of the Resource Management Branch in Relation to Total Program Expenditures

(thousands of dollars)	1989-90 Estimates	1988-89 Forecast	1987-88 Actual	1986-87 Actual	1985-86 Actual
Resource Management	2,338	2,264	2,383	2,275	2,185
Total Program	12,269	11,549	10,843	10,093	9,499
Percentage	19	20	22	22	23

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Details of Financial Requirement by Object

Figure 8: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1989-90	Forecast 1988-89	Actual 1987-88
Personnel			
Salaries and wages	7,677	6,766	6,348
Contributions to employee benefit plans	1,190	1,049	982
	8,867	7,815	7,330
Goods and services			
Transportation and communications	835	742	723
Information	645	624	465
Professional and special services	1,491	1,867	1,631
Rental	80	71	64
Purchased repair and upkeep	75	87	183
Utilities, materials and supplies	151	138	209
Other subsidies & payments	1	1	2
	3,278	3,530	3,277
Total operating	12,145	11,345	10,607
Capital	124	204	236
	12,269	11,549	10,843

2. Personnel Requirements

Personnel expenditures account for 72% of the Program's total expenditures. A profile of the Program's personnel requirements is provided in Figure 9.

Figure 9: Detailed Personnel Requirements

	Planned Person-Years			Current Salary Range	1989-90 Average Salary Provision
	89-90	88-89	87-88		
Management	17	16	15	56,200 - 123,400	75,435
Scientific and Professional	2	2	1	26,042 - 111,700	54,092
Administrative and Foreign Services	94	92	88	14,100 - 64,300	49,201
Administrative Support	55	54	48	14,042 - 35,419	25,699

Note: The person-year columns display the forecast distribution of the person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupation group at October 1 1988. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the occupational group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

The Estimates of the Program include only those expenditures to be charged to its voted authorities. Figure 10 provides details of other cost items which need to be taken into account to arrive at the estimated total cost of the Program.

Figure 10: Total Estimated Cost of the Program for 1989-1990

(thousands of dollars)	Main Estimates 1989 - 90	Add* Other Costs	Estimated Total Program Cost 1989-90	1988-89
	12,269	1,276	13,545	12,494

*Other costs consist of:

	($000)
• accommodation received without charge from Public Works Canada	1,058
• cheque issue and other accounting services received without charge from Supply & Services Canada	16
• employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat ($1,200 per PY. x 160 PY)	202

B. Regional Offices

Atlantic Regional Office

Heritage Place
95 Foundry Street, Room 303
Moncton, New-Brunswick
E1C 5H7
Telephone: (506) 857-7047

Atlantic Liaison Officers

Newfoundland
Lyly Fortin
Telephone: (709) 739-9660

Prince Edward Island
Réjeanne Gallant
Telephone: (902) 854-3002

Nova Scotia
Marie-Adèle Deveau
Telephone: (902) 769-2147

Quebec Regional Office

1179 Bleury Street
Room 401
Montreal, Quebec
H3B 3H9
Telephone: (514) 283-4996

Quebec and Gaspé Regional Liaison Officer

Ontario Regional Office

1 Dundas Street West
Room 2410
Toronto, Ontario
M5G 1Z3
Telephone: (416) 973-1903

Ontario Liaison Officers

Northern Ontario
Pierrette Morin
Telephone: (705)

Greater Sudbury Area
Thérèse Boutin
Telephone: (705) 560 9381

Manitoba and Saskatchewan Regional Office

Centre-Ville Building
2nd Floor, Room 200
131 Provencher Boulevard
St. Boniface, Manitoba
R2H 0G2
Telephone: (204) 983-2111

Manitoba and Saskatchewan Liaison Officer

Thérèse Gaudet
Telephone: (306) 922-1533

Alberta, British Columbia, Northwest Territories and Yukon Regional Office

Liberty Building, Room 1100A
10506 Jasper Avenue
Edmonton, Alberta
T5J 2W9

Telephone: (403) 420-3111

British Columbia Liaison Officer

Chantal Rivest
Telephone: (604) 929-1483

Commissariat aux langues officielles

Budget des dépenses 1989-1990

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1989

En vente au Canada par l'entremise des

Librairies associées
et autres libraires

ou par la poste auprès du

Centre d'édition du gouvernement du Canada
Approvisionnements et Services Canada
Ottawa (Canada) K1A 0S9

N° de catalogue BT31-2/1990-III-32
ISBN 0-660-54703-1

Budget des dépenses 1989-1990

Partie III

Commissariat
aux langues officielles

Préface

Conçu pour servir de document de référence, le présent plan de dépenses propose à ses utilisateurs différents niveaux d'information pouvant répondre à leurs besoins propres.

Le document comprend deux sections. La section I présente un aperçu et une description du Programme, des données de base, les objectifs et les perspectives en matière de planification, ainsi que des données sur le rendement qui servent à justifier les ressources demandées. La section II fournit de plus amples renseignements sur les coûts et les ressources ainsi que des analyses spéciales qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

La section I est précédée des autorisations de dépenser provenant de la Partie II du Budget des dépenses et du volume II des Comptes publics. Cette façon de procéder a pour objet d'assurer une certaine continuité avec les autres documents budgétaires et de permettre l'évaluation des résultats financiers du Programme au cours de l'année écoulée.

Ce document permettra au lecteur de trouver facilement les renseignements qu'il cherche. La table des matières expose en détail le contenu de chaque section. En outre, dans tout document, des renvois permettent au lecteur de trouver de plus amples renseignements sur les postes de dépense qui l'intéressent particulièrement.

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1989-1990 4
B. Emploi des autorisations en 1987-1988 5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1989-1990
   1. Points saillants 6
   2. Sommaire des besoins financiers 7
B. Rendement récent
   1. Points saillants 7
   2. Examen des résultats financiers 9
C. Données de base
   1. Introduction 9
   2. Mandat 10
   3. Objectif du Programme 11
   4. Description du Programme 11
   5. Organisation du Programme en vue de son exécution 11
D. Perspective de planification
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 13
   2. Initiatives 15
   3. État des initiatives annoncées antérieurement 16
E. Efficacité du Programme 19
F. Données sur le rendement et justification des ressources 21

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article 29
   2. Besoins en personnel 30
   3. Coût du Programme 31
B. Autres renseignements 32

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1989-1990 -- Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	Budget principal 1989-1990	Budget principal 1988-1989
	Commissaire aux langues officielles		
15	Dépenses du Programme	11 079	10 191
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 190	1 097
	Total de l'organisme	12 269	11 288

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédits	(dollars)	Budget principal 1989-1990
	Commissaire aux langues officielles	
15	Commissaire aux langues officielles - Dépenses du Programme	11 079 000

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1989-1990			Budget principal 1988-1989
	Budgétaire		Total	
	Fonctionnement	Dépenses en capital		
Commissaire aux langues officielles	12 145	124	12 269	11 288

B. Emploi des autorisations en 1987-1988 - Volume II des Comptes publics

Crédits (dollars)		Budget principal	Total disponible	Emploi réel
Commissaire aux langues officielles				
15	Dépenses du programme	9 697 000	9 965 700	9 861 082
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	912 000	982 000	982 000
Total du Programme - Budgétaire		10 609 000	10 947 700	10 843 082

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1989-1990

1. Points saillants

La Loi sur les langues officielles promulguée en septembre 1988, non seulement accroît la portée de la réforme linguistique mais renforce le mandat du Commissaire pour ce qui est d'en surveiller l'application. L'exercice 1989-1990 sera consacré à appliquer ce mandat et à veiller à ce que les institutions fédérales de même que l'ensemble de la société canadienne reconnaissent et comprennent l'esprit de la loi et l'intention du législateur.

Voici les principales activités prévues pour l'année à venir :

- procéder aux analyses relatives à l'interprétation de la nouvelle loi et leur donner toutes les suites nécessaires (voir page 21);
- suivre l'élaboration des règlements prévus par la loi concernant la demande importante, l'offre active, la vocation du bureau, la langue de travail et les activités de tiers pour ce qui est de la santé et de la sécurité publiques et surveiller la mise en oeuvre de ces règlements (voir page 21);
- examiner les règlements de toutes les lois fédérales et leurs répercussions sur le statut ou l'utilisation des langues officielles (voir page 21);
- mettre sur pied les nouvelles structures, procédures et méthodologies nécessaires pour faire face à l'augmentation prévue du nombre de plaintes ainsi qu'à la complexité accrue de chaque cas, en raison des pouvoirs conférés au Commissaire l'habilitant à demander, avec le consentement du plaignant, l'exercice d'un recours judiciaire pour les cas qu'il est impossible de régler autrement (voir pages 22-23);
- développer une capacité de fournir des opinions juridiques de façon permanente et de préparer les causes qui seront portées devant la Cour fédérale (voir pages 22-23);
- élaborer et instaurer des mécanismes afin d'évaluer les rôles du Conseil du Trésor, du Secrétariat d'État et d'autres

ministères fédéraux, compte tenu de la loi, particulièrement en ce qui concerne les activités destinées à favoriser la progression du français et de l'anglais dans la société canadienne (voir page 21);

- élaborer des projets de communication pour appuyer la loi (voir page 16);
- préparer les causes qui seront portées devant les tribunaux et intervenir s'il y a lieu, à propos de questions concernant l'article 23 de la Charte canadienne des droits et libertés, qui traite des droits à l'instruction des minorités linguistiques (voir page 22);
- entreprendre une étude destinée à examiner l'impact de la loi sur les ressources du Commissariat (voir page 27); et
- renouveler très largement tous les instruments de communication du Commissariat pour les adapter à la nouvelle législation (voir page 26).

2. Sommaire des besoins financiers

Tableau 1: Besoins financiers

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1989-1990	Prévu 1988-1989	Différence
Commissariat aux langues officielles	12 269	11 549	720
Années-personnes	168	160	8

Explication des prévisions : Les prévisions pour 1988-1989 (qui s'élèvent à 11 549 000 $ et sont fondées sur les renseignements dont le Commissariat disposait au 30 novembre 1988) dépassent de 261 000 $, soit 2 %, le Budget des dépenses principal de 1988-1989 qui était de 11 288 000 $ (voir "Autorisations des dépenses", page 4). Les prévisions pour 1988-1989 comprennent une somme de 573 000 $ autorisées dans le Budget des dépenses supplémentaire (b) de cette même année à la suite de la promulgation de la loi de 1988.
Explication de la différence : La différence de 720 000 $ entre les dépenses prévues pour 1988-1989 et le Budget des dépenses de 1989-1990 à été occasionnée par les activités qui sont rattachées à l'adoption de la loi de 1988.

B. Rendement récent

1. Points saillants

L'événement marquant de l'exercice 1988-1989 a été l'adoption de la loi. Elle avait été déposée en juin 1987 et a été promulguée en septembre 1988. Dans l'intervalle, nous avons dû consacrer une importante partie de nos ressources aux diverses activités qui ont appuyé l'élaboration de cette loi, notamment la prestation de nombreux conseils au ministère de la Justice et aux membres du Comité législatif devant lequel le Commissaire a comparu à titre de témoin expert. En prévision de l'adoption de la nouvelle Loi et de l'élargissement du mandat du Commissaire, il a fallu étudier et élaborer de nouvelles façons d'aborder les problèmes ainsi que des procédures et des méthodologies nouvelles.

Voici d'autres points saillants du rendement du Programme pour 1988-1989 :

- une analyse détaillée des répercussions de la loi et de sa mise en application sur notre organisation;
- une analyse des données démolinguistiques de l'enquête sociale générale de Statistique Canada et participation en collaboration avec le Secrétariat d'État à deux activités : une tribune sur les tendances démographiques et leurs conséquences sur les institutions canadiennes et une étude sur la disparité des revenus et les transferts linguistiques au Canada : perspective des années quatre-vingt;
- examen et remaniement du processus de traitement des plaintes à la lumière de la loi; et
- restructuration de la représentation régionale en Ontario (voir page 13).

Comme l'a indiqué le Rapport annuel de 1987 (qui porte sur l'année civile et non sur l'année financière), le Commissariat aux langues officielles (CoLO) a reçu 2 816 plaintes au cours de l'année, a effectué onze vérifications auprès d'institutions fédérales et huit suivis. De plus, il a entrepris et terminé trois études spéciales : sur la Défense nationale (langue de travail et profils linguistiques), sur le Nouveau-Brunswick (langue de travail) et sur l'Ile-du-Prince-Édouard (service au public). Il a de plus dû suivre de près les suites réservées à ses rapports spéciaux au gouverneur en conseil et à diverses intitiatives comme le sort réservé au français comme langue scientifique et la question des langues dans le secteur privé.

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2: Résultats financiers en 1987-1988

(en milliers de dollars)	1987-1988		
	Réel	Budget principal	Différence
Commissariat aux langues officielles	10 843	10 609	234

Explication de la différence : les dépenses de 1987-1988 étaient de 234 000 $ supérieures à ce qui était prévu au Budget des dépenses principal. Le budget de 1987-1988 prévoyait des crédits supplémentaires (e) de l'ordre de 262 000 $ pour tenir compte du rajustement de la charge de travail du Commissariat. La somme de 262 000 $ consistait en un ajustement du budget salarial dans le cadre de la négotiation d'une nouvelle entente de trois ans (1987-1988 à 1989-1990) avec le Conseil du Trésor.

C. Données de base

1. Introduction

Le Commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation de la nomination par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, et pour un mandat d'une durée de sept ans. Il soumet chaque année au Parlement un rapport relatif à l'état de la réforme linguistique au pays et plus particulièrement à l'exercice de ses fonctions.

Le rôle du Commissaire comporte essentiellement trois facettes :

- en premier lieu, il est le protecteur des droits linguistiques des particuliers ou des groupes;
- en second lieu, à titre de vérificateur linguistique, il évalue les progrès des organismes fédéraux en matière de réforme linguistique, et formule des recommandations pour s'assurer que tous les organismes fédéraux respectent bien la loi; et
- en troisième lieu, à titre de promoteur de la réforme linguistique au sens large voulu par les législateurs, il sensibilise les Canadiens à leurs droits linguistiques et il encourage les autorités compétentes et les Canadiens en général à promouvoir l'utilisation et l'acception du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le travail du Commissariat aux langues officielles se rapproche beaucoup d'une partie du travail de quatre organismes centraux :

- le bureau du Conseil privé coordonne les politiques relatives à l'application de la loi;

- le Conseil du Trésor, par l'intermédiaire de la Direction des langues officielles, élabore et communique les politiques et programmes gouvernementaux pour l'application de la loi au sein des ministères et organismes du gouvernement du Canada et des organismes judiciaires, quasi-judiciaires et administratifs ainsi que les sociétés d'État et surveille, vérifie et évalue leur mise en oeuvre et leur efficacité;

- la Commission de la fonction publique pourvoit à la formation linguistique des fonctionnaires et détermine le niveau de connaissance linguistique que possèdent les candidats à des postes bilingues; et

- le Programme des langues officielles du Secrétariat d'État contribue à mieux faire apprécier les deux langues officielles du Canada et à encourager leur utilisation et ce, en offrant et en développant des possibilités d'apprentissage de la langue seconde, en offrant de l'aide aux institutions et aux organisations des communautés minoritaires, en aidant les institutions et les organisations publiques à fournir des services au public dans les deux langues officielles et en assurant aux institutions fédérales des services de traduction et d'interprétation.

2. Mandat

La loi définit comme suit le mandat du Commissaire :

"56. (1) Il incombe au commissaire de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

(2) Pour s'acquitter de cette mission, le commissaire procède à des enquêtes, soit de sa propre initiative, soit à la suite des plaintes qu'il reçoit, et présente ses rapports et recommandations conformément à la présente loi.

57. Le Commissaire peut d'office examiner les règlements ou instructions d'application de la présente loi ainsi que tout autre règlement ou instruction visant ou susceptible de viser le statut ou l'emploi des langues officielles et établir à cet égard un rapport circonstancié au titre des articles 66 ou 67."

3. Objectif du Programme

L'objectif du Commissariat aux langues officielles est d'assurer la reconnaissance de chacune des langues officielles et de faire respecter l'esprit de la Loi sur les langues officielles.

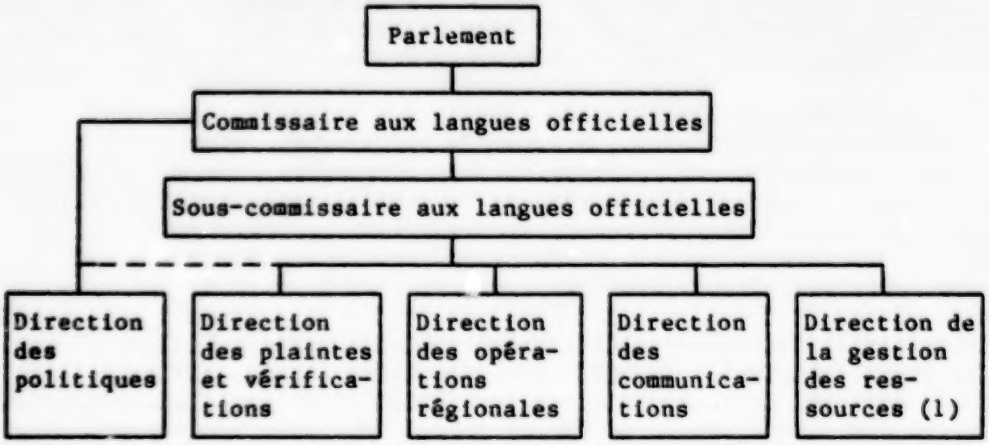
4. Description du Programme

Instruit les plaintes reçues et formule des recommandations pour corriger les infractions et prévenir toute autre atteinte à la Loi sur les langues officielles de 1988. Présente des rapports au gouverneur en conseil et forme un recours auprès de la Cour fédérale concernant certaines infractions à la loi lorsque le Commissaire aux langues officielles a épuisé tous les autres recours à sa disposition. Entreprend des vérifications et des études afin d'évaluer le rendement linguistique des institutions fédérales et leur recommander les mesures correctrices qui s'imposent. Voit à l'exécution de l'engagement pris par le Gouvernement afin de favoriser la progression du français et de l'anglais dans la société canadienne et l'épanouissement des minorités linguistiques. Fait rapport régulièrement au Parlement à propos de l'application de la loi. Comparaît régulièrement devant le Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes sur les langues officielles et formule sur demande des observations sur les politiques et les programmes des langues officielles et sur le rendement des ministères, organismes et sociétés d'État. Conçoit et met sur pied des programmes d'information publique.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Le Commissariat aux langues officielles n'a qu'une activité, laquelle s'identifie au Programme lui-même. Cependant, le Programme est géré par l'entremise de cinq directions, à savoir celles : des Politiques, des Plaintes et vérifications, des Opérations régionales, des Communications et de la Gestion des ressources. L'organisation du Commissariat et ses ressources sont présentées au tableau 3.

Tableau 3: Ressources pour 1989-1990 par fonction principale et unité responsable



($000)	1 171	3 569	2 200	2 991	2 338	12 269
A/P	15	59	32	22	40	168

(1) Englobe les dépenses des Bureaux du Commissaire et du Sous-commissaire.

Politiques : La Direction des politiques est chargée de la planification stratégique et de l'élaboration globale de la politique du Commissariat. Elle formule également des projets de politique sur des questions qui touchent plus d'un secteur d'activités du Commissariat. La Direction alimente le Commissaire et ses principaux collaborateurs en conseils et en analyses et les renseigne sur les aspects linguistiques des décisions judiciaires ainsi que sur l'actualité politique et sociale.

Plaintes et Vérifications : Les responsabilités de cette direction se rattachent aux trois facettes du rôle du Commissaire. Ces responsabilités comprennent :

- l'instruction des plaintes déposées contre des institutions fédérales;
- l'exécution de vérifications linguistiques et la surveillance des activités linguistiques d'environ 150 institutions fédérales; et
- la contribution à l'élaboration de politiques reflétant leurs conclusions et les besoins de la réforme linguistique.

Opérations régionales : La Direction des opérations régionales comprend le groupe de l'administration centrale et cinq bureaux régionaux (Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg et Edmonton). A ce réseau de bureaux régionaux viennent s'ajouter des agents de liaison à temps partiel qui travaillent de chez eux à Vancouver, dans le nord de la Saskatchewan, dans le nord de l'Ontario, en Nouvelle-Écosse, à Québec, à l'Ile-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve.

En juillet 1988, le Commissaire a annoncé la fermeture du bureau de Sudbury prévue le 28 octobre 1988 et la consolidation de ressources permanentes pour l'Ontario à Toronto où sont représentés la plupart des ministères fédéraux. Des agents de liaison à temps partiel, chargés de s'occuper de Sudbury et du nord de l'Ontario, ont été nommés. De plus, afin de compenser cette fermeture, on nommera un agent régional supplémentaire à temps partiel au bureau de Toronto.

La Direction instruit sur place toutes les plaintes relatives à l'administration régionale et y donne suite, assure la liaison, la promotion et la coordination des activités du CoLO dans les régions et participe à des vérifications et à des études.

Communications : Le rôle de la Direction des communications consiste à aider le Commissaire à renseigner les Canadiens sur la loi, sur les droits qu'elle leur confère, sur le rôle du Commissaire et, de façon plus générale, sur les langues officielles au Canada. De plus, en matière de communication, elle conseille et appuie le Commissaire, le Sous-commissaire et les autres directions du Commissariat.

Gestion des ressources (comprend les bureaux du Commissaire et du Sous-commissaire) : La Direction est chargée d'assurer des services dans les domaines de la gestion des ressources humaines, des finances, de l'administration et de la gestion des documents.

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Le Commissaire aux langues officielles sert l'intérêt national en sa qualité de protecteur des droits linguistiques, de vérificateur et de porte-parole pour la réforme linguistique. Il est donc appelé à s'occuper d'une vaste gamme de problèmes et à traiter avec 150 institutions fédérales, diverses associations minoritaires et organismes provinciaux. Ses activités portent sur les aspects constitutionnels, juridiques, administratifs et sociaux de la réforme linguistique et sont en train d'évoluer. Le Commissariat est sensible aux attitudes, aux opinions et aux tendances politiques et publiques de sorte que tout changement dans ces secteurs influe directement sur ses activités.

Voici les facteurs externes les plus manifestes qui influent sur le programme :

- l'évolution constitutionnelle et juridique de questions linguistiques telles que : l'application de l'article 23 de la Charte canadienne des droits et libertés qui traite des droits à l'instruction des minorités linguistiques, l'Accord du lac Meech et les lois provinciales et territoriales sur les questions linguistiques (Ontario, Québec, Nouveau-Brunswick, Manitoba, Saskatchewan, Alberta, Territoires du Nord-Ouest et Yukon). Ces questions ont des répercussions directes sur l'épanouissement et le développement des minorités francophones et anglophones, influent sur le mandat particulier du Secrétariat d'État prévu à l'article 43 de la loi et sur la détermination de la demande importante en vertu du paragraphe 32(2) de la loi;

- le leadership exercé par le gouvernement fédéral. Il est impossible d'atteindre nombre des objectifs de promotion prévus par la loi sans la participation active du gouvernement fédéral, qui doit consulter les gouvernements provinciaux et négocier avec eux des ententes pour la prestation de services fédéraux, provinciaux, municipaux et pédagogiques dans les deux langues officielles;

- le dynamisme dont font preuve les organismes centraux dans le cadre des programmes des langues officielles et leur engagement à cet égard influent directement sur l'application de la loi. Le gouverneur en conseil dispose d'un vaste éventail de pouvoirs de réglementation en matière de prestation de services en français et en anglais et de l'utilisation des deux langues officielles comme langues de travail; le Conseil du Trésor se voit confier des responsabilités et des obligations étendues pour ce qui est de l'administration et de la coordination générales des politiques et programmes des langues officielles;

- la loi et les budgets consacrés à sa mise en oeuvre. La loi confère au Commissaire de nouveaux pouvoirs statutaires et impose certaines obligations. Il est impossible de prévoir avec précision l'influence de ces facteurs sur les ressources du Commissariat. Ces facteurs incluent :

  - le pouvoir du Commissaire de former un recours auprès de la Cour fédérale au nom des plaignants pour régler les plaintes qui ne peuvent l'être par les moyens habituels;

- la possibilité pour les fonctionnaires de déposer des plaintes à propos de présumées injustices en matière de dotation reliées aux exigences linguistiques des postes; et

- l'obligation pour le Commissaire de répondre au plaignant dans les six mois qui suivent le dépôt de la plainte.

- le degré de participation et d'intérêt dans les questions linguistiques manifesté par le grand public, comme l'indiquent le nombre de plaintes reçues, les demandes de renseignements, les contacts avec les associations minoritaires et l'intérêt exprimé par ces dernières, ainsi qu'avec des groupes qui peuvent exprimer leur opposition à la politique linguistique du gouvernment comme l'APEC, le Western Concept Party, le Confederation of Regions Party, etc.;

- la manière dont les institutions fédérales donnent suite aux recommandations ou aux interventions du Commissaire. Les ressources consacrées à la surveillance et au suivi seront fonction du degré de mise en oeuvre de la part du ministère visé;

- les attitudes envers les questions linguistiques et les changements de population que révèlent les enquêtes démolinguistiques influent directement sur l'aptitude du gouvernement fédéral à promouvoir le français et l'anglais dans la société canadienne et à favoriser l'épanouissement de la minorité; et

- le Comité mixte permanent des langues officielles examine les rapports annuels du Commissaire aux langues officielles, du Président du Conseil du Trésor et du Secrétariat d'État, qui traitent des questions linguistiques et de LEUR MISE EN OEUVRE et assure l'examen constant de la loi ainsi que des règlements et des directives établis en vertu de celle-ci. Il a le pouvoir de formuler des recommandations influant sur son application.

2. Initiatives

Afin que le Programme tienne mieux compte des facteurs externes et en plus des points saillants décrits aux pages 6 et 7, le Commissariat aux langues officielles prendra les initiatives suivantes au cours de 1989-1990 :

- il s'emploiera activement à susciter et à s'associer à des recherches diverses essentielles à une élaboration rationnelle des politiques et programmes relative au régime linguistique. Il est prévu que quatre années-personnes seront consacrées à cette initiative;

- une étude sur les rapports qui existent entre la connaissance linguistique, la mobilité d'une province à l'autre et la dotation des postes d'agent à la fonction publique. Les ressources que l'on prévoit affecter à cette étude sont de l'ordre de 25 000 $ à 30 000 $;

- une étude des moyens d'assurer de façon efficace et économique les services des institutions fédérales aux minorités linguistiques. Les ressources que l'on prévoit affecter à cette étude sont de l'ordre de 20 000 $ à 25 000 $; et

- à la lumière de la loi, on est en train de mettre sur pied un nouveau programme de communication qui répondra aux besoins de publics cibles particuliers. Voici certains projets prévus :

  - une campagne nationale d'information et de sensibilisation à l'intention des minorités linguistiques. Les ressources prévues sont de l'ordre de 280 000 $, dont la moitié sera dépensée au cours de l'exercice financier 1988-1989 et l'autre moitiée en 1989-1990;

  - un sondage national afin de déterminer les besoins et les points de vue des minorités de langue officielle, qui permettra au Commissariat d'affiner l'orientation de ses programmes de communications. Les ressources que l'on prévoit affecter à ce projet s'élèvent à 100 000 $; et

  - un sondage et une analyse relatifs aux attitudes dans la Capitale nationale et à la formation linguistique des futurs candidats à la Fonction publique particulièrement en ce qui a trait au personnel de soutien. Ce projet devrait coûter entre 25 000 $ et 30 000 $.

3. État des initiatives annoncées antérieurement

Toutes les initiatives pour 1988-1989 dont a fait état la Partie III ont été prises et certaines ont été menées à bien, comme suit :

- **Le processus de traitement des plaintes (indiquée en 1988-1989)** : le processus d'adaptation à la loi continue à être au centre des activités. Les deux éléments de la loi auxquels il faut accorder une attention toute particulière sont le recours judiciaire et l'obligation de répondre à un plaignant dans les six mois qui suivent le dépôt de sa plainte. Il a donc fallu complètement remanier le processus de traitement des plaintes et préparer un manuel pour expliquer ce processus. Deux années-personnes ont été affectées à cette tâche;

- **Adaptation à la loi (indiquée en 1988-1989)** : en prévision de la loi et à la suite de son adoption, on a effectué plusieurs études, analyses et rapports qui ont nécessité la participation de cinq années-personnes;

- **Études sur les communautés minoritaires (indiquée en 1988-1989)** : on a terminé et distribué des études sur deux communautés minoritaires de langue officielle (Welland et Sherbrooke). On est en train de procéder au suivi, qui devrait être terminé en 1989-1990. Chaque étude a coûté 50 000 $

- **Étude sur les attitudes linguistiques (indiquée en 1988-1989)** : on a terminé la conception d'une étude sur les attitudes linguistiques des habitants des deux rives de la rivière Outaouais. L'étude et la mise au point des résultats auront lieu en 1989-1990 et coûteront 28 000 $;

- **Agents de liaison régionaux (indiquée en 1988-1989)** : le programme de liaison régionale mis sur pied en 1988-1989 a fait l'objet d'une évaluation préliminaire qui indique qu'il répond aux objectifs et aux attentes. Les agents travaillent un maximum de quinze heures par semaine et exécutent principalement des fonctions de liaison et de promotion. Le programme fera l'objet d'une mise au point mais devrait devenir un moyen très efficace et rentable d'atteindre les régions du pays qui jusque-là ne recevaient pas une attention suffisante. Le coût de cette initiative en 1987-1988 était de 68 500 $;

- **Phase II : langue de travail (indiquée en 1988-1989)** : on a fait une étude sur la langue de travail des fonctionnaires fédéraux au Nouveau-Brunswick, dont on s'est servi pour préparer un numéro de Langue et Société. Le Rapport annuel de 1988 fera état des conclusions de cette étude. On a consacré deux années-personnes à ce projet;

- **Colloque sur les langues officielles dans le secteur privé (indiquée en 1988-1989)** : ce colloque, qui a eu lieu les 5 et 6 octobre 1988, a été co-parrainé par le Secrétariat d'État et s'est penché sur la réceptivité au bilinguisme ainsi que sur les moyens de favoriser et d'offrir une aide technique aux secteurs bénévole et privé qui leur permettra de répondre aux besoins en matière de langues officielles. Le coût de ce colloque pour le Commissariat a été de 20 000 $;

- **Support d'information à l'intention des jeunes de 8 à 11 ans (indiquée en 1988-1989)** : l'élaboration d'un nouveau document d'information à l'intention des jeunes de 8 à 11 ans a été retardée. Des demandes de propositions ont été envoyées

à certaines maisons de conception et leurs réponses ont été évaluées. On a jugé qu'aucune des propositions présentées ne communiquait les messages voulus. On a alors décidé d'interrompre ce projet et de le remettre sur pied au cours de 1989-1990;

- **Nouveaux produits de communications (indiquée en 1988-1989)** : on a réalisé une nouvelle vidéo intitulée "Deux langues, un pays" qui s'adresse au grand public, aux fonctionnaires, aux associations minoritaires et aux étudiants entre 15 et 24 ans. Un guide d'étude accompagne la vidéo. Ce projet est terminé et a nécessité 1,5 années-personnes et a coûté 120 000 $. De plus, on a conçu et distribué une nouvelle affiche. Ce projet est également terminé. Il a nécessité une demi-année-personne et a coûté 25 300 $;

- **L'Agenda, un journal (indiquée en 1987-1988)** : l'Agenda, un journal plein de renseignements sur les langues officielles, continue à être énormément en demande. A la suite de l'évaluation de l'édition de l'année dernière, il a été modifié en partie, on a ajusté le groupe cible et le journal a été distribué avec un nouveau guide d'étude à certaines classes de la onzième année (environ 200 000 exemplaires). On a consacré 300 000 $ et 1,5 années-personnes à ce projet;

- **Langue et Société - nouvelle formule (indiquée en 1987-1988)** : Langue et Société, la revue trimestrielle, continue à être un moyen efficace et populaire de communiquer des idées sur les questions linguistiques et d'en débattre. Le tirage ne cesse d'augmenter et a atteint 14 000 exemplaires en 1988-1989. Le coût de l'élaboration de cette nouvelle formule et de la nouvelle conception graphique s'est élevé à 23 000 $; et

- **Amélioration du système automatisé de traitement des plaintes (indiquée en 1988-1989)** : en prévision de l'adoption de la loi qui est susceptible d'entraîner une augmentation du nombre de plaintes et d'en accroître la complexité, le Bureau des conseillers en gestion a fait une étude sur les moyens possibles d'élargir le système automatisé de traitement des plaintes et d'en améliorer l'efficacité. On est en train de procéder à la mise en oeuvre progressive de leurs recommandations. Jusqu'à présent, on a dépensé 15 500 $ en frais de consultants. On dépensera 63 000 $ de plus en matériel et en logiciel au cours de 1988-89 et 61 000 $ en 1989-1990.

E. Efficacité du Programme

Comme l'exige la loi, le Commissaire soumet chaque année au Parlement un rapport annuel détaillant les mesures prises pour faire reconnaître et respecter le statut de chacune des langues officielles dans l'administration des affaires des institutions du Parlement et du Gouvernement du Canada, et recommandant les améliorations à apporter au sein des institutions fédérales. Le Commissariat poursuit cet objectif par l'instruction des plaintes, la vérification des organismes fédéraux, et en encourageant tous les intéressés (le gouvernement fédéral, les provinces, le public et les groupes) à exercer leurs droits et obligations en vertu de la loi.

L'appui solide des trois partis politiques envers la loi de 1988 qui élargit le mandat du Commissaire et renforce ses pouvoirs a témoigné l'année dernière de l'efficacité du programme et des principes incarnés par la réforme linguistique.

Il est difficile d'évaluer avec précision l'efficacité du programme dans son ensemble. Bien qu'il soit relativement facile de fournir des statistiques sur le nombre de plaintes et de demandes de renseignements reçues ainsi que des publications expédiées, la réussite du programme ne peut être vraiment évaluée qu'en fonction des changements d'attitude, d'orientation et de politique suscités par la loi; de tels changements sont difficilement quantifiables. Il ne fait pas de doute cependant à l'esprit des observateurs attentifs que le Commissariat est un des facteurs importants de l'évolution des esprits et des institutions.

Généralités : Dans l'ensemble, il semble que l'appui du public envers la réforme linguistique augmente de façon constante. La comparaison du nombre d'écoles qui offraient des programmes d'immersion française en 1977-1978 (237) et en 1987-1988 (1 539) en est une indication importante et encourageante. Il n'en demeure pas moins qu'un segment des gouvernements fédéral et provinciaux et du grand public continue à émettre des réserves à propos de la réforme linguistique, y voyant une menace pour les droits des particuliers et un gaspillage des fonds publics.

Service au public : Les progrès importants réalisés dans ce domaine au cours des années soixante-dix ont connu un ralentissement et depuis le début de cette décennie, la situation est restée plus ou moins stable. Les institutions fédérales offrent des services satisfaisants dans la langue de la minorité dans la région de la Capitale nationale et dans les régions bilingues du Québec mais ces services sont insuffisants ou absents dans d'autres régions du pays où les deux groupes linguistiques sont représentés.

Participation équitable : Bien que le taux de participation générale des Anglophones et des Francophones à la Fonction publique soit

d'environ 72 p. cent et 28 p. cent, on constate des déséquilibres importants si on examine les chiffres dans une perspective sectorielle et régionale. Les deux secteurs où ces déséquilibres sont les plus marqués sont les groupes de la haute direction où les Francophones sont sous-représentés et la catégorie du soutien administratif dans la région de la Capitale nationale et toutes les catégories au Québec où la participation francophone prédomine.

Langue de travail : Il continue d'être nécessaire d'encourager l'utilisation du français comme langue de travail. Les organismes centraux ont récemment pris des initiatives limitées afin d'améliorer la situation. Une initiative particulièrement intéressante l'année dernière a été l'utilisation du français dans le domaine des sciences et de la technologie. Le Conseil du Trésor, en réponse aux préoccupations exprimées par le Commissaire à l'occasion d'une allocution qu'il prononçait devant l'Association canadienne-française pour l'avancement des sciences, a mis sur pied un comité de cadres supérieurs chargé d'examiner les préoccupations et les propositions du Commissaire.

Le Rapport annuel de 1987 renferme plus de précisions à ce sujet.

Conformément aux exigences du Bureau du Contrôleur général, deux importantes évaluations de programme viennent d'être terminées. Dans les deux cas, ces évaluations ont confirmé la valeur des principaux éléments des programmes étudiés. Le Bureau des conseillers en gestion a procédé à l'examen de la Direction des plaintes et vérifications en mai 1987. La majorité des recommandations qui en ont résulté portaient sur les améliorations opérationnelles et le traitement des plaintes. Quatre-vingt pour cent des suggestions ont été mises en oeuvre. La plupart des autres recommandations avaient trait à l'amélioration des fonctions de gestion et elles ont toutes été suivies. La deuxième étude portait sur la Direction des opérations régionales et a pris fin en juillet 1988. On y concluait que les aspects de liaison et de promotion du programme sont essentiels mais que certaines lacunes du processus de planification en diminuaient l'utilité. On y concluait également qu'il fallait continuer à mettre l'accent sur la promotion auprès des groupes minoritaires tout en intensifiant la promotion auprès des ministères et organismes gouvernementaux qui doivent prendre les mesures nécessaires pour respecter les dispositions de la Loi. Ce rapport a donné lieu à la mise sur pied d'un comité d'agents provenant de cette direction, chargé de formuler des recommandations et de voir à leur mise en oeuvre. Le processus de mise en oeuvre débutera une fois que le plan d'action (fin janvier 1989) aura été approuvé et devrait se dérouler sur plusieurs mois.

F. Données sur le rendement et justification des ressources

Comme nous l'avons indiqué plus haut, la loi de 1988 élargit le mandat du Commissaire à de nouveaux domaines, ce qui entraîne des obligations supplémentaires pour la Direction. Vient s'y greffer l'obligation que la loi confère au Commissaire qui consiste à "prendre ... toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur ..." et la nouvelle obligation dispose que le CoLO doit promouvoir activement les objectifs énoncés dans le préambule de la loi et ne peut adopter une attitude passive devant les questions constitutionnelles, juridiques et sociales qui se rattachent à la langue.

Direction des politiques : La Direction qui compte un effectif de 15 années-personnes met à la disposition du Commissaire des études, des plans stratégiques, des conseils et des analyses détaillées sur les politiques, les lois, les règlements, les décisions des tribunaux et les activités spéciales ayant trait aux questions linguistiques. En outre, la Direction commande des études, rédige les discours du Commissaire, répond au courrier et assure la liaison avec les organismes centraux et les comités parlementaires.

Voici des exemples de certaines tâches dont la Direction sera manifestement appelée à s'occuper au cours du dernier trimestre de 1988-1989 et au cours de 1989-1990, à la suite de l'adoption de la loi :

- contribuer à définir certaines dispositions de la loi (offre active, sécurité, les nombreuses activités de réglementation prévues par la loi et l'exercice du recours judiciaire);
- remanier en profondeur le manuel des politiques destiné au personnel du CoLO;
- faire des études sur les questions démographiques et d'"épanouissement de la minorité" qui sont implicites dans la loi;
- élaborer des instruments destinés à évaluer les activités des institutions fédérales en matière de 'promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne' (article 56);
- assurer une plus grande liaison et coopération, en vertu de l'article 40, pour la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne;
- effectuer des travaux supplémentaires sur le bilinguisme dans la région de la Capitale nationale;

- faire de la recherche à partir d'une étude sur le maintien de l'acquis, faire une étude des modèles d'administration scolaire dans le cadre de l'article 23 de la Charte canadienne des droits et libertés et élaborer des documents d'information et du matériel publicitaire connexes; et

- travailler à l'établissement de textes ou de notes pour les discours les plus importants du Commissaire et répondre à un nombre accru de lettres du public.

Plaintes et Vérifications : Le but de cette fonction est de faire respecter l'esprit et la lettre de la loi. Pour ce faire, la Direction procède à :

- l'instruction de toutes plaintes relatives aux droits linguistiques;

- des vérifications qui servent à déterminer dans quelle mesure les institutions fédérales s'acquittent de leurs obligations en vertu de la loi;

- des suivis systématiques qui servent à déterminer si les recommandations formulées lors d'une vérification précédente ont été mises en oeuvre. Le suivi a généralement lieu un an et demi ou deux après la vérification et il cherche à mesurer l'impact des rectificatifs mis en place. Le suivi n'examine que les lacunes déjà identifiées et les problèmes découverts par la suite et requiert moins de ressources humaines que la vérification elle-même; et à

- l'élaboration des politiques relatives au bilinguisme des institutions fédérales et est appelée à se prononcer sur d'autres aspects de l'activité du Commissariat.

La Direction compte 59 années-personnes. Les dépenses de cette fonction représentent 29 % des dépenses du Programme et elle absorbe le tiers des ressources en personnel.

Depuis 1985, la tendance a été de faire moins de vérifications et de suivis d'une année à l'autre en raison de l'augmentation vertigineuse du nombre de plaintes et du nombre insuffisant d'années-personnes ne permettant pas de compenser cette augmentation (voir le tableau 4). Jusqu'à cette année, une institution faisait habituellement l'objet d'une vérification tous les cinq ans. Désormais, le cycle des vérifications sera d'une fois tous les sept ans.

De plus, la Direction prépare les chapitres du Rapport annuel sur les plaintes, la langue de service, la participation et la langue de travail dans les institutions fédérales. Enfin, la Direction effectue

des études spéciales afin de découvrir les barrières et les problèmes systémiques qui se rattachent à l'acception et à la mise en oeuvre de la loi.

Le Commissaire peut présenter un rapport spécial au gouverneur en conseil en cas d'infractions permanentes importantes à la loi lorsque l'institution en question n'a pas pris les mesures correctives qui s'imposent dans un délai raisonnable. Il compte le faire chaque fois que cela sera indiqué.

A la suite de l'adoption de la loi de 1988 et compte tenu du mandat élargi du Commissaire, la Direction s'est vu confier de nouvelles responsabilités dont il lui est impossible d'évaluer l'impact sur ses ressources (voir pages 14-15). On prévoit que quatre ou cinq causes seront susceptibles d'être portées devant la Cour fédérale au cours de 1989-1990, ce qui nécessitera une somme supplémentaire de 70 000 $ pour les frais de cour et de déplacement. Il faudra également six années-personnes de plus (un(e) analyst(e), un(e) secrétaire et six agents) pour faire face à l'augmentation du nombre de plaintes et pour s'assurer que l'on répond aux plaignant dans le délai prescrit ainsi que pour choisir et préparer les causes dont sera saisie la cour.

Tableau 4: Nombre de plaintes reçues et réglées, et des ressources affectées à ces fonctions

	Communications reçues	Demandes de renseignements	Hors de notre compétence	Plaintes instruites et réglées	Plaintes en train d'être instruites	A/P
1989*	2 900	550	190	1 430	730	30
1988*	2 675	510	155	1 145	865	29
1987	3 114**	296	175	2 165	478	23
1986	3 847	252	350	3 005	185	15
1985	1 210	130	55	658	367	20

* Prévues

** Cette brusque hausse du nombre de plaintes est attribuable à deux grands facteurs : à une sensibilisation accrue de la part des Canadiens à leurs droits de même qu'à la publicité entourant la loi; et deuxièment au nombre très élevé de plaintes que nous avons reçues mettant en cause le SCRS (1 784 plaintes en 1986 et 456 en 1987).

Tableau 5: Nombre de vérifications, d'études et de suivis réalisés et des ressources affectées à ces fonctions

	Vérific.	Suivis	Études	Total	A/P
1989*	9	12	3	24	29**
1988*	11	4	5	20	30
1987	11	8	3	22	30
1986	12	21	-	33	35
1985	13	21	-	34	37

* prévue

** Ce chiffre comprend les cinq années-personnes qui se sont avérées nécessaires, compte tenu de l'élargissement du mandat du Commissaire et des vastes travaux de recherche qu'exigent les articles de la loi, ayant trait au recours judicaire.

NOTA : L'écart entre le nombre d'années-personnes indiqué cette année et celui prévu à la Partie III du budget de l'année précédente est attribuable au fait que le Commissariat a reçu un nombre de plaintes plus élevé que prévu et qu'il a dû par conséquent réaffecter aux plaintes les années-personnes assignées aux vérifications.

Direction des opérations régionales : La Direction centralise les activités qui contribuent à assurer la présence régionale du Commissariat et compte un effectif de 32 années-personnes et utilise 18 % du budget total.

C'est par l'intermédiaire des bureaux régionaux que le Commissaire aux langues officielles assure une présence quotidienne dans les diverses régions du pays et y exerce son triple rôle. A la suite de l'adoption de la loi, de nouvelles responsabilités sont venues s'ajouter au traitement des plaintes.

Les objectifs de la Direction pour 1989-1990 consistent donc à :

- renforcer la présence du Commissaire aux langues officielles dans les régions et à augmenter son efficacité, en participant à des réunions, à des conférences et à des expositions;
- coordonner l'instruction des plaintes de nature régionale avec la Direction des plaintes et vérifications et évaluer les répercussions de cette nouvelle procédure sur les ressources;
- intensifier la promotion de l'égalité de chaque langue officielle;

- veiller à mieux faire comprendre à la communauté minoritaire et à ses chefs de file leurs droits linguistiques et l'importance de les exercer; et

- surveiller les répercussions de la loi.

Le tableau suivant analyse les fonctions exécutées par la Direction, selon chaque activité.

Tableau 6 : Nombre de communications reçues et instruites par les bureaux régionaux, nombre de séances d'information et de débats publics

	1987	1988 prévu	1989 prévu
Communications reçues* % du total	2055 (66%)	1607 (60%)	1885 (65%)
Plaintes instruites et réglées**	526	560	675
Séances d'information	500	600	600
Colloques, réunions, expositions	100	120	120
Années-personnes (agents régionaux et de liaison)	17	20	20

* Les chiffres cités dans ces colonnes constituent un pourcentage des chiffres indiqués au tableau 4.

** La résolution des plaintes relève principalement de la Direction des plaintes et vérifications bien que les agents régionaux participent directement et activement à leur résolution.

Communications : La Direction compte un effectif de 22 années-personnes et son budget représente 24 % des dépenses du Programme.

L'objectif de la Direction est de sensibiliser l'ensemble des Canadiens secteur par secteur à l'égalité de statut du français et de l'anglais dans toutes les institutions fédérales, tel que le garantit la loi et à encourager le public à exercer ses droits et à s'acquitter de ses obligations. La Direction veut également faire comprendre la dualité linguistique canadienne par le biais de ses diverses activités

et élabore des programmes et des stratégies de communications qui tiennent compte des attitudes, des besoins et des préoccupations de divers publics. Son principal accent sera de renouveler ses produits pour en assurer la fidélité par rapport à la loi de 1988.

Une de ses activités les plus importantes consiste à publier et à distribuer le Rapport annuel au Parlement. Il s'agit d'une obligation prévue par la loi. Le Rapport annuel décrit dans quelle mesure le Commissariat a aidé le Commissaire à s'acquitter de son mandat et évalue la situation linguistique au pays. Ce rapport fait l'objet d'une distribution massive. L'édition de 1987 a été diffusée à 10 500 exemplaires.

La revue trimestrielle, Langue et Société, sert de tribune où sont débattues les questions linguistiques. Cette revue est l'un des principaux instruments dont se sert le Commissaire pour atteindre les personnes influentes des divers secteurs de la société, les renseigner sur les langues officielles et favoriser le dialogue.

Par le biais de sa section des relations avec les médias, la Direction fait des analyses de presse, dresse des plans de relations avec les médias et assure au Commissaire une exposition aux médias en organisant des conférences de presse dans le cadre d'événements importants. Elle est également responsable de la production et de la diffusion de tous les communiqués de presse et de la distribution des discours. Elle élabore en étroite coopération avec les responsables de programme des documents destinés à des groupes cibles précis comme les jeunes, les fonctionnaires, les communautés minoritaires, les plaignants, le secteur privé et le grand public et en assure la distribution.

La Direction réalise des audio-visuels pour divers auditoires et prépare des expositions pour les activités régionales de promotion. Dans le cadre de ces activités, elle répond à des demandes de renseignements, fait de la recherche et des évaluations, tient des listes d'envoi et des fichiers de distribution informatisés, participe à des expositions et exploite une bibliothèque de consultation. Enfin, la direction assure des services de communications et dispense des conseils à ses clients internes.

Elle entame maintenant la deuxième année de son plan triennal de communication, selon lequel tous ses "produits" doivent passer par les étapes suivantes : planification, élaboration, évaluation préliminaire, promotion, marketing, distribution et évaluation des matériaux. L'adoption de la loi de 1988 exige que tous les instrument de communications soient examinés en tenant compte de la nouvelle législatio .

Trois des publications mentionnées dans la Partie III du budget de 1988-1989 comme étant à l'étude ou en préparation se sont vu décerner des prix au cours de l'année financière. À la cérémonie annuelle de remise des prix de l'Institut des services d'information, l'Agenda a reçu le prix du jury, qui n'est attribué que pour un ouvrage exceptionnel. Langue et Société et la brochure l'"Univers des langues" ont chacune reçu le prix du mérite dans les catégories des périodiques et des brochures respectivement. De plus, le Ottawa Club of Printing House Craftsmen a remis un premier prix à Langue et Société.

La Direction de la gestion des ressources : La Direction assure les services financiers, administratifs et de personnel nécessaires à l'exécution du Programme et administre également les bureaux du Commissaire et du Sous-commissaire aux langues officielles. Outre les bureaux proprement dits du Commissaire et du Sous-commissaire, qui utilisent sept années-personnes, la Direction des ressources humaines compte 33 années-personnes. Son budget représente 19 % du budget de fonctionnement global.

La Direction voit à la mise en oeuvre des systèmes automatisés qui permettent une gestion efficace et assure le soutien administratif nécessaire pour aider les autres directions à respecter leurs objectifs. A cette fin, la Direction entreprendra à la fin de la présente année financière une étude sur les répercussions de la loi de 1988 sur les ressources et sur leur répartition au sein du CoLO.

D'autres indicateurs de la performance s'expriment par l'utilisation efficace des ressources du Commissariat et l'atteinte des objectifs du Commissariat selon les budgets établis. Le volume de travail, le respect des politiques et des directives ainsi que les évaluations et les vérifications de nos services effectuées par des tiers constituent d'autres indicateurs qui serviront à mesurer notre performance.

Un indicateur global de la performance de cette activité réside dans le pourcentage des dépenses qu'elle représente par rapport au coût global du Programme, puisque son objectif est d'offrir les meilleurs services possibles au moindre coût (voir le tableau 7).

Tableau 7: Comparaison entre les dépenses de la Gestion des ressources et celles du Programme

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1989-1990	Prévu 1988-1989	Réel 1987-1988	Réel 1986-1987	Réel 1985-1986
Gestion des ressources	2 338	2 264	2 383	2 275	2 185
Total du Programme	12 269	11 549	10 843	10 093	9 499
Pourcentage	19	20	22	22	23

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 8: Détail des besoins financiers

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1989-1990	Prévu 1988-1989	Réel 1987-1988
Personnel			
Traitements et salaires	7 677	6 766	6 348
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 190	1 049	982
	8 867	7 815	7 330
Biens et services			
Transports et communications	835	742	723
Information	645	624	465
Services professionnels et spéciaux	1 491	1 867	1 631
Location	80	71	64
Achat de services de réparation et d'entretien	75	87	183
Services publics, fournitures et approvisionnements	151	138	209
Autres subventions et paiements	1	1	2
	3 278	3 530	3 277
Total des dépenses de fonctionnement	12 145	11 345	10 607
Capital	124	204	236
	12 269	11 549	10 843

2. Besoins en personnel

Les dépenses en personnel représentent 72 % des dépenses totales du Programme. Un aperçu des besoins en personnel des Programmes est présenté au tableau 9.

Tableau 9: Détail des besoins en personnel

	Années-personnes prévues			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1989-1990
	89-90	88-89	87-88		
Gestion	17	16	15	56 200 - 123 400	75 435
Scientifique et professionnelle	2	2	1	26 042 - 111 700	54 092
Administration et service extérieur	94	92	88	14 100 - 64 300	49 201
Soutien administratif	55	54	48	14 042 - 35 419	25 699

Nota: Les colonnes des années-personnes présentent la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes prévues pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitements de chacun des groupes professionnels au 1er octobre 1988. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Coût net du Programme

Le Budget des dépenses du Programme ne comprend que les dépenses qui doivent être imputées sur ses crédits votés. Le tableau 10 présente d'autres éléments de coût dont il faut tenir compte pour établir le coût total estimatif du Programme.

Tableau 10 : Coût total du Programme pour 1988-1989

(en milliers de dollars)	Budget principal 1988-1989	Plus * autres coûts	Coût total estimatif du Programme	
			1989-1990	1988-1989
	12 269	1 276	13 545	12 494

* Les autres coûts de 1 276 000 $ comprennent:

	(en milliers de dollars)
• Locaux fournis sans frais par Travaux publics	1 058
• Émission des chèques et autres services comptables fournis sans frais par Approvisionnements et Services	16
• Avantages sociaux des employés constitués de la contribution de l'employeur aux primes des régimes d'assurance et des frais payés par le Sécretariat du Conseil du Trésor (1 032 $ par AP X 160 AP)	202

B. Autres renseignements

Liste des bureaux régionaux et des agents de liaison

Bureau régional de l'Atlantique

Place Héritage
95, rue Foundry
Bureau 303
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 5H7
Téléphone : (506) 857-7047

Agents de liaison de l'Atlantique

Terre-Neuve
Lyly Fortin
Téléphone : (709) 739-9660

Île-du-Prince-Édouard
Réjeanne Gallant
Téléphone : (902) 854-3002

Nouvelle-Écosse
Marie-Adèle Deveau
Téléphone : (902) 769-2147

Bureau régional du Québec

1179, rue Bleury
Bureau 401
Montréal (Québec)
H3B 3H9
Téléphone : (514) 283-4996

Agent de liaison de Québec et de la péninsule de Gaspé

Bureau régional de l'Ontario

1, rue Dundas ouest
Bureau 2410
Toronto (Ontario)
M5S 1M8
Téléphone : (416) 973-1903

Agents de liaison de l'Ontario

Le Nord de l'Ontario Pierrette Morin
Timmins
Téléphone : (705)

Région de Sudbury
Thérèse Boutin
Téléphone : (705) 560-9381

Bureau régional du Manitoba et de la Saskatchewan

Édifice Centre-Ville
Bureau 200
131, boulevard Provencher
St-Boniface (Manitoba)
R2H 0G2
Téléphone : (204) 983-2111

Agent de liaison du nord de la Saskatchewan

Thérèse Gaudet
Téléphone : (306) 922-1533

Bureau régional de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon

Édifice Liberty
10506, avenue Jasper
Bureau 1100A
Edmonton (Alberta)
T5J 2W9
Téléphone : (403) 495-3111

Agent de liaison pour Vancouver

Chantal Rivest
Téléphone : (604) 929-1483